表 1

個案數字

	報告年度#				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查詢	**11,742**	**14,633**	**15,626**	**12,169**	**14,005**
(B) 接到的投訴@	**4,654**	**4,266**	**5,606**	**4,987**	**5,386[853]**
(C) 由上年度轉入的投訴	**1,088**	**719**	**676**	**942**	**1,285**
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	**5,742**	**4,985**	**6,282**	**5,929**	**6,671**
(E) 已處理並終結的投訴	**5,023**	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701[1,225]**
(i) 跟進的投訴	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684[411]**
初步查訊後終結的投訴	**1,873**	**1,758**	**1,643**	**1,938**	**2,437[224]**
轉介被投訴部門／機構回覆後終結（「現處計劃」）	209	185	143	81	148
提供協助／作出澄清後終結	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289[224]
全面調查後終結的投訴	**125**	**55**	**71**	**38**	**247[187]**
- 投訴已撤回／中止調查	0	2	0	1	1
- 成立	31	13	15	9	21
- 部分成立	46	14	16	13	171[161]
- 不成立	45	26	39	14	20[1]
- 未有定論^	0	0	0	0	0
- 投訴不成立，但機構另有失當之處	3	0	1	1	34[25]
調解後終結的投訴	**6**	**12**	**2(6*)**	**1(3*)**	**0(0*)**
(ii) 評審後決定無須調查的投訴	**1,948**	**1,113**	**2,385**	**1,246**	**1,108[100]**
- 受條文所限不得調查	1,132	351	394	375	477[76]
- 不在本署職權範圍內	816	762	1,991	871	631[24]
(iii) 不予跟進的投訴	**1,071**	**1,371**	**1,239**	**1,421**	**1,909[714]**
- 中止調查	-	137	57	436	110[38]
- 投訴已撤回	-	147	164	157	245
- 不予繼續處理@	-	1,087	1,018	828	1,554[676]
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	**88%**	**86%**	**85%**	**78.3%**	**85.5%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	**719**	**676**	**942**	**1,285**	**970**
(H) 已完成的主動調查數目	**5**	**4**	**4**	**4**	**6**
(I) 已擬備的主動調查審研報告數目	**6**	**6**	**5**	**2**	**4**

報告年度自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」，請參閱「用語詞彙」。
^ 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。
* 本署曾嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意的個案數目。
[ ] 表示同類主題投訴個案的數目（2008/09年度前並無劃分此類數據）。